

**STUDI EKSPLORASI WORD OF MOUTH
DI TOKO BUKU DISKON TOGAMAS**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi

(S1) Pada Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun Oleh:

Ayu Saputri

NPM : 04 03 15209

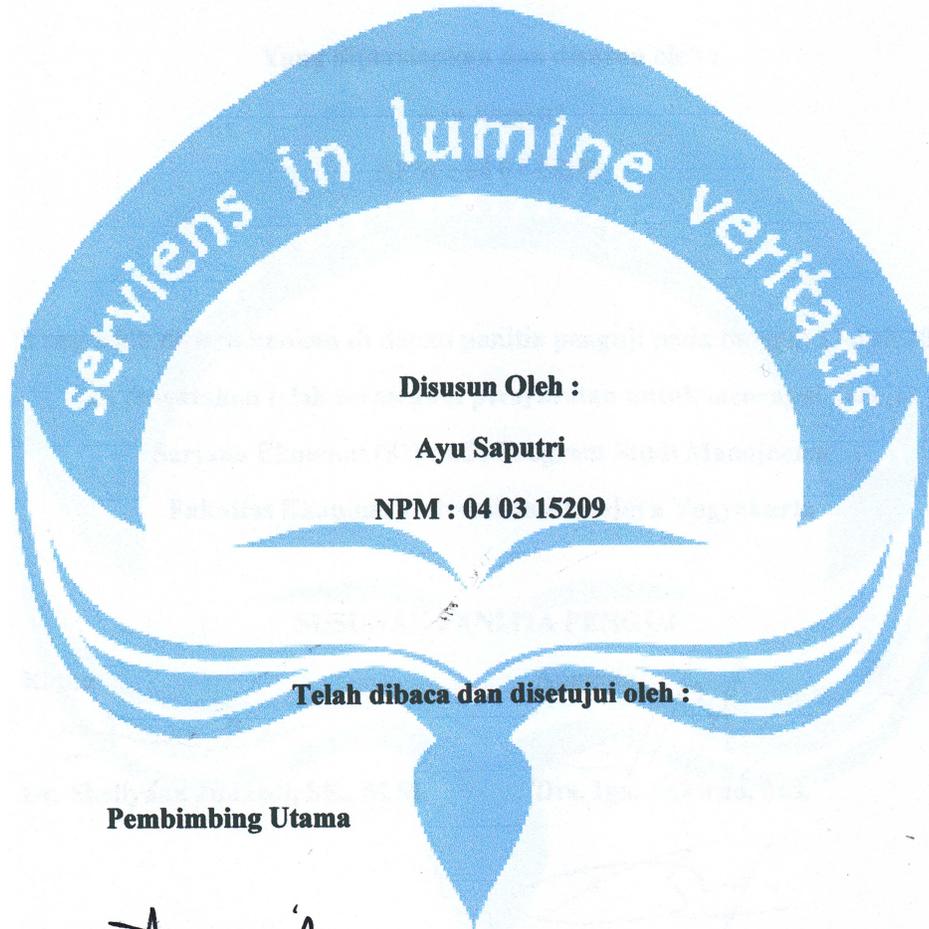
FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

JULI 2013

SKRIPSI

**STUDI EKSPLORASI WORD OF MOUTH
DI TOKO BUKU DISKON TOGAMAS**



Disusun Oleh :

Ayu Saputri

NPM : 04 03 15209

Telah dibaca dan disetujui oleh :

Pembimbing Utama

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Shellyana Junaedi", is written over the name of the supervisor.

Dr. Shellyana Junaedi, SE., M.Si.

Tanggal 14 Juni 2013

SKRIPSI

**STUDI EKSPLORASI WORD OF MOUTH
DI TOKO BUKU DISKON TOGAMAS**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Ayu Saputri

NPM : 04 03 15209

Yang telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal 17 Juli 2013

Dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan untuk mencapai derajat

Sarjana Ekonomi (S1) pada Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas Atmajaya Yogyakarta

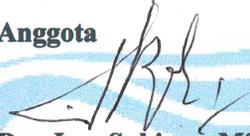
SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua

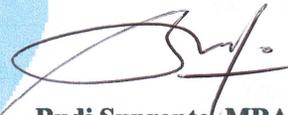


Dr. Shellyana Junaedi, SE., M.Si.

Anggota



Drs. Ign. Sukirno, MS.



Budi Suprpto, MBA., Ph.D.

Yogyakarta, 17 Juli 2013

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Dr. Dorothea Wahyu Ariani, SE., MT.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

STUDI EKSPLORASI WORD OF MOUTH DI TOKO BUKU DISKON TOGAMAS

Benar – benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik secara langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan maupun ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut/ catatan kaki/ daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 17 Juli 2013

Yang Menyatakan



Ayu Saputri

KATA PENGANTAR

Adalah sebuah pembelajaran yang luar biasa melalui pengerjaan penelitian sampai pada penulisan skripsi ini sebagai sebuah laporan penelitian. Banyak hal baru yang dipelajari baik pengetahuan teoritis sampai pada keterampilan sosial dalam pengambilan data. Melalui berbagai perjuangan yang bisa dibilang tidak mudah, banyak motivasi yang didapatkan dari berbagai pihak sehingga penelitian ini dapat dilangsungkan.

Sebuah pengalaman yang sangat baik didapatkan dari para informan penelitian ini, baik yang berasal dari manajemen Toko Buku Diskon Togamas maupun dari para *loyal customer* Toko Buku Diskon Togamas. Sekali lagi disadari bahwa penelitian bukan perkara menyelesaikan tugas akhir, tetapi sebuah pengajaran yang menyadarkan pentingnya komunikasi yang baik dalam kehidupan, pembelajaran untuk mendengarkan dan menyimak informasi yang mungkin sering kita abaikan.

Sebagai tulisan akhir pada skripsi ini, pujian dan syukur dipanjatkan kepada Allah SWT. Atas banyak sekali peristiwa hidup yang terjadi dan pilihan – pilihan di dalamnya yang dapat dimaknai, terutama selama pengerjaan skripsi ini.

Really Big Thanks

Scripta Manent... Verba Volant...

- 🌸 Yang Maha Tahu...Sang Maha Pencipta Skenario Kehidupan..Sang Maha Bijak...Gusti Allah SWT...ngaturaken sembah agenging panuwun, terima kasih Gusti Allah SWT yang selalu memberikan saya pencerahan tiba-tiba di saat - saat yang hilang arah, seperti tangan ajaib yang super hangat yang akan menerima saya apa adanya. Menempa saya dengan berbagai keadaan dan kondisi beserta berbagai pilihan keputusan ajaib untuk menghadapinya. Thanks Allah.
- 🌸 Untuk Mama dan Papa, dengan segala keajaiban keadaan yang telah kita hadapi, segala kondisi ajaib dan dadakan yang terkadang membuat kalang kabut, masih bisa diberikan dukungan dan kepercayaan untuk melalui segalanya sesuai pilihan pribadi saya sendiri. Yang sanggup menjadi sosok – sosok yang kokoh dan *unbeatable* di saat saya merasa seperti layangan lepas. Matur nuwun Ma...Pa...
- 🌸 Untuk adikku tersayang “Bramasta Bintang Bagus Saputro” dan calon adik ipar “Petra Sihombing” terima kasih ya sudah mendukung mbakyumu sampai akhir perjuangan, memberi semangat serta perhatian yang tak kunjung henti. Thank you love.
- 🌸 Terima kasih untuk Ibu Shellyana Djunaidi, yang super baik serta sabar membimbing saya dalam menyelesaikan studi saya ini. Terima kasih diberikan kepercayaan, waktu, kesempatan, semangat dan passion untuk melakukan sesuatu. Memotivasi saya untuk meraih gelar S1 saya di tengah kalang kabutnya kondisi pribadi saya. Terima kasih sms, *wall* serta

comment-nya di akun *Facebook* saya. Yang tetap mempertahankan *greget* saya sampai akhir, *matur nuwun* Bu. Really big thanks to you.

- ✿ Terima kasih untuk Pak Drs. Ign. Sukirno, MS. atas kesediaannya menguji skripsi saya. Banyak hal yang saya pelajari dari *njenengan* selama saya menempuh studi di Atma Jaya. Terima kasih revisi, masukan dan sarannya dalam penyelesaian skripsi saya ini. *Matur nuwun sanget* Pak. Big thanks to you.
- ✿ Terima kasih untuk Pak Budi Suprpto, MBA., Ph.D. atas banyak masukan dan saran dalam penyelesaian skripsi saya ini, dan terima kasih atas kesediaannya untuk menguji skripsi saya ini. Makasih banyak Pak. Big thanks to you.
- ✿ Terima kasih untuk teman seperjuangan Ida Ayu Eka yang di detik – detik terakhir masih memberi semangat tak putus – putus. Akhirnya berani kita hadapi juga skripsi ini. Ingat jeung ini bukan akhir, ini merupakan awal kita untuk lebih bersikap serius dalam kehidupan. *Good luck for you dear.*
- ✿ Terima kasih untuk staff dan juga karyawan Universitas Atma Jaya yang sabar membantu saya, Mbak Yati, Mas Heri, Mas Joki dkk, *matur nuwun.*
- ✿ Really big thanks untuk keluarga besar *Togamas Corporation and Bookstore*. Pak Johan Budhi Sava yang selalu memberikan *quotation* yang menyemangati saya lewat *Facebook*. Para *unbeatable woman* yang sangat luar biasa... Ibu Shenny Wardhani yang memberikan kesempatan dan kepercayaan besar untuk saya. Ibu Hapsari Cahyaningrum yang selalu bisa membuat kelakar lucu di sela – sela keseriusan kita, yang tentu saja

memberikan kepercayaan, kritik dan semangat tiada henti, ayo nonton film-nya *George Clooney* lagi Bu. Matur nuwun.

- ❁ Terima kasih untuk para informan saya, segenap staff dan jajaran manajemen Toko Buku Diskon Togamas maupun para loyal customer yang baik hati. Yang telah bersedia meluangkan waktu dan kesempatan untuk menceritakan pengalaman pribadi mereka kepada saya. Terima kasih.
- ❁ Terima kasih teman seperjuangan di Togamas UJO, dari kalian saya belajar banyak. Babeh Aris, Mas Tarno, Pak Andrian, Febrong, Mbak Lanny, Cempluk, Mbak Desti. Ayo ke Raminten lagi...
- ❁ Para lovely darla Djendelo Koffie, teman curhat dan sahabat terbaik yang selalu ada untuk saya. Cik Yuke (thanks cik untuk *The Secret - Rhonda Bryne* yang memantapkan keinginan untuk terus maju), Echy Haryani (thanks mau sharing laptop dan *chamber of secret*-mu denganku), Dhanik Sutano (waktu dan sms-mu yang memberi semangat untukku, saya jadi ingin kuliah S2 sepertimu darla), Mbak Retno (semoga ini menjadi moment kebangkitan saya sebagai pribadi Mbak, matur nuwun diskusinya).
- ❁ Tak lupa pemberi semangat terbesar dalam proses akhir ini. Terima kasih istimewa saya ucapkan kepada Febri Lastiono atas segala dukungan, perhatian, dan kasihnya. Semoga menjadi sebuah awal perjalanan hidup kita. Seperti sebuah kalimat yang menggambarkan perasaan tulus saya, “You’ve complete me”. Terima kasih sayang, I love you ‘Bun’.

∴ Tiada percobaan yang akan diberikan kepadamu selain yang pernah diberikan kepada orang-orang sebelumnya;

∴ Tuhan tidak pernah akan menimpakan percobaan itu diluar kemampuanmu;

∴ Bersamaan dengan percobaan itu, pasti akan ada jalan keluar sehingga kamu akan bertahan untuk menyelesaikannya.

(Harlem Beat dialogue)

“Knowing is not enough, we must do!”

(Johann Wolfgang von Goethe)

“The only way of finding the limits of the possible is by going beyond them into impossible.”

(Arthur C. Clarke)

“We are what we repeatedly do.”

“Excellence, therefore, is not an act but a habit.”

(Aristotle)

“Believe with all of your heart that you will do what you were made to do.”

(Orrison Sweet Marden)

“A creative man is motivated by the desire to achieve,
not by the desire to beat others.”

(Ayn Rand)

“There is only one person who could ever make you happy,
and that person is YOU” (David Burns)

“The best way to make your dreams come true is to wake up.”

(Paul Valery)

“Be not afraid of growing slowly, be afraid of standing still.”

(Chinese Proverb)

Sebaik-baiknya manusia adalah manusia yang bisa
memberikan manfaat bagi orang lain...

(Donny Dhirgantoro “5cm”)

....sesungguhnya setiap manusia memang diberi kebebasan untuk memilih.
Memilih di persimpangan-persimpangan kecil atau besar dalam sebuah
“Big Master Plan” yang telah diberikan Tuhan kepada kita semenjak lahir...

(Donny Dhirgantoro “5cm”)

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

- 🏠 Gusti Allah SWT
- 🏠 Mama dan Papa terkasih
- 🏠 Febri Lastiono, my future life partner
- 🏠 Bramasta Bintang Bagus Saputro, adikku dan Petra, calon adik iparku tersayang
- 🏠 Segenap staff, jajaran Manajemen Togamas Corporation dan Jaringan Toko Buku Diskon Togamas
- 🏠 Teman – teman, para lovely darla and darling Djendelo Koffie, Djendelo Djindjer, dan Warkop DIY.

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan Pembimbing	ii
Halaman Pengesahan Skripsi	iii
Halaman Pernyataan	iv
Kata Pengantar	v
Ucapan Terima Kasih	vi
Halaman Motto	ix
Halaman Persembahan	xi
Daftar Isi	xii
Daftar Tabel dan Gambar	xvi
Daftar Lampiran	xvi
Intisari	xvii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian	1
------------------------------------	---

B. Paradigma Penelitian	4
C. Fokus Kajian	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	8
F. Sistematika Penelitian	8

BAB II TINJAUAN KONSEPTUAL

A. Teori Induk <i>Word of Mouth</i>	11
B. Opinion Leadership	15
C. <i>Word of Mouth</i> dan <i>Image Branding</i>	17
D. Penelitian Sebelumnya Mengenai <i>Word of Mouth</i>	20

BAB III METODE PENELITIAN

A. Lingkup Penelitian	25
B. Desain Penelitian	26
C. Metode Pemilihan Informan dan Pengumpulan Data	27
D. Analisis Interpretif	34
1. Analisis Isi	37
E. Kerangka Konseptual	39
F. Validitas dan Kredibilitas	40
G. Tahap Kegiatan Penelitian	42
H. Laporan Pelaksanaan Penelitian	44
1. Tahap Persiapan	44
2. Pelaksanaan Penelitian	44

I. Pengumpulan Data	46
---------------------------	----

BAB IV PEMBAHASAN

A. Strategi Promosi dan Pemasaran	51
a. Image Branding sebagai Toko Buku Diskon	52
b. Fasilitas Gratis	53
c. Direct Selling	53
d. Fasilitas Ruang Publik	54
B. Media Promosi dan Pemasaran	55
a. Baliho dan Umbul – umbul	55
b. Poster, Leaflet, Brosur dan Media Massa	56
c. Media Sosial dan Website	57
C. WOM dalam Strategi Pemasaran Toko Buku Diskon Togamas	57
1. Penggunaan Media Konvensional	59
2. Penggunaan Media Massa	59
3. Penggunaan Internet dan Media Sosial	60
D. Praktek WOM Positif di Togamas	69
1. Customer Service WOM	70
2. Referral WOM	72
3. Image WOM	73
a. Layanan Prima	74
b. Keunggulan Komparatif	76
E. Simpulan Bab	78

BAB V KESIMPULAN

A. Temuan 82

B. Implikasi Manajerial 84

C. Saran 85

D. Rekomendasi Untuk Penelitian Yang Akan Datang 87

E. Keterbatasan Penelitian 87

DAFTAR PUSTAKA 89



DAFTAR TABEL DAN GAMBAR

Gambar 3.1 SKEMA GUIDE IN- DEPTH INTERVIEW	30
Gambar 3.2 Teknik Content Analysis	37
Tabel 3.1 Panduan Wawancara	31
Tabel 3.2 Karakteristik Informan Manajemen dan Staff Togamas.....	46
Tabel 3.3 Karakteristik Informan Loyal Customer	46
Tabel 3.4 Durasi Waktu Wawancara Terekam	47
Tabel 3.5 Data Teknis Pengambilan Data	49
Tabel 4.1 Review Twiter Togamas	65
Tabel 4.2 Review Facebook Togamas	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I : Struktur Organisasi Toko Buku Diskon Togamas Affandi

Lampiran II : Berbagai Promosi Toko Buku Diskon Togamas Affandi

Lampiran III : Aktivitas Social Media Toko Buku Diskon Togamas Affandi

Lampiran IV : Transkrip Wawancara

STUDI EKSPLORASI WORD OF MOUTH

DI TOKO BUKU DISKON TOGAMAS

Disusun Oleh :

Ayu Saputri

NPM : 04 03 15209

Pembimbing

Dr. Shellyana Junaedi, SE., M.Si.

Intisari

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui (1) Bagaimana Toko Buku Diskon Togamas menempatkan WOM di dalam strategi pemasaran di tingkat lokal. (2) Untuk memetakan apa saja strategi WOM yang telah dilaksanakan oleh Toko Buku Diskon Togamas.

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif studi kasus deskriptif. Pemilihan informan dilakukan secara *purposive sampling* atau dilakukan dengan tujuan tertentu. Pengambilan data diawali dengan pemilihan informan kunci (*key informan*). Selanjutnya dengan teknik *snowball sampling*, dari *key informan* tersebut didapat sejumlah nama pimpinan bagian atau pegawai yang bertanggungjawab pada promosi dan pemasaran. Selain itu untuk *triangulasi* juga dilakukan wawancara mendalam terhadap pelanggan yang memiliki keterikatan dengan Toko Buku Diskon Togamas yang ditunjukkan dengan keikutsertaan pada program keanggotaan maupun komentar aktif pada *website* yang terkoneksi dengan Toko Buku Diskon Togamas. Dari 10 orang calon informan yang disasar hanya delapan orang informan saja yang dapat diwawancarai.

Hasil temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa unit usaha yang menjadi obyek penelitian, yakni Togamas menyadari makna WOM, memahami konsep WOM namun tidak memiliki strategi WOM maupun gagasan yang sistematis untuk mengimplementasikan WOM di unit usahanya. Situasi ini sebenarnya menunjukkan belum cukupnya pemahaman mengenai urgensi WOM untuk peningkatan performa penjualan. Manajemen Togamas menyadari bahwa banyak pelanggan mengenali performa baik toko buku melalui 'gethok tular' dari satu pelanggan ke pelanggan lain. Togamas sesungguhnya memiliki keunggulan berupa pelanggan setia dari perseorangan maupun institusi yang dapat berperan sebagai pembawa opini. Disini sesungguhnya diperlukan kesungguhan dari manajemen Togamas untuk melihat kekuatan dan kelemahan dari praktek WOM yang dimilikinya, untuk kemudian merumuskan strategi yang lebih jitu untuk meningkatkan performance unit usaha dan mendongkrak penjualan.

Kata Kunci : *Word of Mouth*, Strategi Pemasaran, Peta Strategi *Word of Mouth*, Toko Buku Diskon Togamas

